

# PATĒRĒTĀJU STRĪDU RISINĀŠANAS KOMISIJA

Brīvības iela 55, Rīga, LV-1010, tālr. 67388624, fakss 67388634, e-pasts ptac@ptac.gov.lv, www.ptac.gov.lv

**Pasažierei**

**Aviokompānijai**

## LĒMUMS par strīdu Rīgā

2018.gada 31.maijā

Nr.74-psrk

Patērētāju strīdu risināšanas komisija (turpmāk – *Komisija*) šādā sastāvā:

*Komisijas priekšsēdētāja A.Biksiniece*

*Komisijas locekļi A.Vanags kā patērētāju interešu pārstāvis un I.Riekstiņa kā komersantu interešu pārstāve*

izskatīja rakstveida procesā strīdu starp *pasažieri* un *aviokompāniju* saistībā ar 2017.gada 25.novembrī reisa Sao Pedro, Kaboverde – Rīga (turpmāk – *reiss*) ilgstošu kavēšanos.

No *pasažieres* iesnieguma *Komisijai* un tam pievienoto dokumentu kopijām izriet, ka *reisa* izlidošana bija paredzēta 2017.gada 25.novembrī plkst. 17:30, taču faktiski reiss izlidoja 2017.gada 26.novembrī plkst. 14:00. Vienlaikus *Komisija* konstatē, ka *pasažiere* devās *reisā* kopā ar četrām personām, no kurām viens bija zīdains, ko apliecina izsniegtais ceļojuma dokuments. Tā kā *reiss* tika ilgstoši kavēts, *pasažiere* pieprasīja *aviokompānijai* izmaksāt kompensāciju par pieciem pasažieriem radītājām neērtībām atbilstoši *Eiropas Parlamenta un Padomes Regulā (EK) Nr.261/2004 ar ko paredz kopīgus noteikumus par kompensāciju un atbalstu pasažieriem sakarā ar iekāpšanas atteikumu un lidojumu atcelšanu vai ilgu kavēšanos un ar ko atceļ Regulu (EEK) Nr.295/91* (turpmāk – *Regula*) noteiktajam apjomam, kura tika pieņemta 2004.gada 11.februārī.

Eiropas Savienības Tiesa (turpmāk – *Tiesa*) 2009.gada 19.novembra spriedumā apvienotās lietās C-402/07 un C-432/07 ir secinājusi, ka *Regulas* 5., 6. un 7.pants ir jāinterpretē tādējādi, ka kavēto lidojumu pasažieri var tikt pielīdzināti atcelto lidojumu pasažieriem, piemērojot tiesības uz kompensāciju, un tie var pieprasīt šīs *Regulas* 7.pantā paredzētās tiesības uz kompensāciju, kad tie kavēta lidojuma dēļ cieš trīs vai vairāk stundu laika zudumu, proti, tie sasniedz galamērķi pēc trīs vai vairāk stundām pēc gaisa pārvadātāja sākotnēji paredzētā laika. Tomēr šāds kavējums nedod pasažieriem tiesības uz kompensāciju, ja gaisa pārvadātājs var pierādīt, ka lidojuma ilgo kavējumu ir izraisījuši ārkārtēji apstākļi, no kuriem nevarētu izvairīties pat tad, ja tiktu veikti visi iespējamie pasākumi, proti, apstākļi, pār kuriem gaisa pārvadātājam nav faktiskas kontroles.

Tādējādi kavēto lidojumu pasažieriem ir tiesības saņemt kompensāciju saskaņā ar *Regulas* 7.pantu. Tomēr saskaņā ar *Regulas* 7.panta 3.punktu apkalpojošajam gaisa

pārvadātājam nav jāizmaksā pasažieriem kompensācija, ja lidojums ticis atcelts (kavējas) ārkārtēju apstākļu dēļ.

Atbilstoši Regulas preambulas 14.apsvērums saskaņā ar Monreālas konvenciju apkalpojošo gaisa pārvadātāju saistības ir jāierobežo vai jāatceļ ārkārtēju apstākļu gadījumos, no kuriem nevarētu izvairīties pat tad, ja veiktu visus iespējamus pasākumus. Šādi apstākļi var rasties jo īpaši politiskas nestabilitātes, meteoroloģisko apstākļu, kas nav piemēroti attiecīgā lidojuma veikšanai, drošības riska, negaidītu lidojuma drošības trūkumu un streiku dēļ, kas ietekmē apkalpojošā gaisa pārvadātāja darbību.

Saistībā ar gaisa kuģim radušajām tehniskajām problēmām Tiesa 2015.gada 17.septembra spriedumu lietā C-257/14 ir secinājusi, ka tāda pēkšņi radusies tehniska problēma, kuras pamatā nav nepilnīgas apkopes un kas turklāt nav konstatēta regulārajās apkopes pārbaudēs, neietilpst jēdzienā "ārkārtas apstākļi". Tomēr dažas tehniskas problēmas var tikt uzskatītas par ārkārtējiem apstākļiem. Piemēram, situācija, kad attiecīgā gaisa pārvadātāja gaisa flotē ietilpstošo gaisa kuģu konstruktors vai kompetentā iestāde atklāj, ka tiem, lai gan tie jau ir ekspluatācijā, ir slēpti ražošanas defekti, kas ietekmē lidojumu drošību.

Saskaņā ar Regulas 3.panta trešo daļu šī regula neattiecas uz pasažieriem, kas ceļo bez maksas vai par samazinātu biļešu cenu, kas sabiedrībai nav tieši vai netieši pieejama. *Komisija* vērš uzmanību, ka Eiropas komisijas ieskatā zīdaiņi var būt tiesīgi saņemt kompensāciju par radītajām neērtībām saskaņā ar Regulas 7.panta noteikumiem gadījumā, ja viņiem tika iegādāta aviobiļete par noteiktu cenu, tas ir, viņi neceļoja bez maksas.

*Komisija*, izvērtējot strīda faktiskos apstākļus un lietā esošos materiālus, secina, ka *pasažiere* un četras personas galamērķi sasniedza vairāk kā trīs stundas vēlāk nekā sākotnēji bija plānots. *Aviokompānija* lietā sniedza skaidrojumu, ka saskaņā ar likuma *Par aviāciju* 110.panta otrās daļas 4.punktu un Latvijas Republikas Augstākās tiesas 2016.gada 21.oktobra spriedumu lietā Nr.C33304214, gaisa pārvadājuma nokavējuma gadījumā prasību pret pārvadātāju var celt tikai pēc rakstveida pretenzijas pieteikšanas, kas jāiesniedz ne vēlāk kā 21 dienas laikā. Vienlaikus *aviokompānija* informēja, ka *pasažiere* ir nokavējusi iepriekš minēto pretenzijas pieteikšanas termiņu. Vienlaikus *Komisija* secina, ka *aviokompānija* lietā nav sniegusi skaidrojumu par to, kādu iemeslu dēļ tika kavēts *reiss*, kā arī *Komisija* secina, ka *aviokompānija pasažierei* sniegtajā atbildē apliecina, ka *reiss* kavējās.

Attiecībā uz Latvijas Republikas Augstākās tiesas 2016.gada 21.oktobra spriedumu lietā Nr.C33304214 un Rīgas rajona tiesas 2017.gada 27.februāra spriedumā Nr.C33304212 (C-1973-17/13) noteikto *Komisija* skaidro, ka Tiesas noteiktais ir risinājums konkrētajiem lietas apstākļiem, kas nav uzskatāms par universālu risinājumu attiecībā uz visiem gadījumiem, un katra pasažiera iesniegums un tajā aprakstītie apstākļi ir vērtējami individuāli. Vienlaikus *Komisija* vērš uzmanību, ka likuma *Par aviāciju*, kurš spēkā stājās 1994.gada 3.novembrī, 110.panta otrās daļas 4.punktā noteiktais pretenzijas pieteikšanas termiņš attiecas uz pretenzijas pieteikšanu par radītajiem zaudējumiem saistībā ar bagāžas vai kravas gaisa pārvadājuma kavējumu, nevis attiecībā uz pasažierim radītajām neērtībām reisa ilgstošas kavēšanās dēļ. *Komisija* norāda, ka pasažieru tiesības prasīt kompensāciju par radītajām neērtībām saskaņā ar Regulas 7.pantu izriet no Tiesas 2009.gada 19.novembra sprieduma apvienotās lietās C-402/07 un C-432/07.

Vienlaikus *Komisija* konstatē, ka reisa laikā viena no personām bija jaunāka par diviem gadiem, līdz ar to nepieciešami pierādījumi, ka zīdains neceļoja bez maksas, lai izvērtētu, vai zīdains ir tiesīgs saņemt kompensāciju saskaņā ar Regulas 7.panta noteikumiem. *Komisija* norāda, ka lietā nav pierādījumu par to, vai zīdainim tika iegādāta aviobiļete, tas ir, nav pierādījumu par to, vai zīdains devās *reisā* par maksu vai par samazinātu biļešu cenu, kas sabiedrībai ir tieši vai netieši pieejama. Ņemot vērā iepriekš minēto, *Komisijai* saskaņā ar PTAL 26.<sup>12</sup> panta otro daļu ir tiesības pieņemt lēmumu par strīda izbeigšanu daļā par kompensācijas izmaksu par zīdainim radītajām neērtībām *reisa* kavēšanās dēļ.

Tā kā nav pamatots *aviokompānijas* iebildums par to, ka nav ievērots 21 dienas pretenzijas pieteikšanas termiņš un *aviokompānija* nav iesniegusi pierādījumus tam, ka *reisa*

kavēšanos izraisīja ārkārtēji apstākļi, *Komisija* konstatē, ka *aviokompānija* nav pierādījusi, ka *reisa* aizkavēšanos izraisīja ārkārtas apstākļi, no kuriem tā nevarēja izvairīties, pat veicot visus iespējamus pasākumus. Ievērojot minēto, *Komisija* norāda, ka konkrētajā gadījumā *pasaižierei* un trīs personām, kuras devās reisā kopā ar *pasaižieri*, ir tiesības uz kompensāciju 600,00 EUR apmērā katrai personai saskaņā ar Regulas 7.panta 1.punkta c) apakšpunktu (attālums starp Rīgu un Sao Pedro, Kaboverdi ir 6025 km).

Ņemot vērā iepriekš minēto, *Komisija*, pamatojoties uz PTAL 26.<sup>3</sup> panta pirmo daļu, 26.<sup>4</sup> panta pirmo un otro daļu, 26.<sup>11</sup> panta pirmo daļu, 26.<sup>12</sup> panta pirmo, otro, piekto un septīto daļu, Regulas 7.panta 1.punkta c) apakšpunktu,

### **nolemj**

daļēji apmierināt *pasaižieres* izvirzīto prasību par kavēta reisa kompensācijas izmaksu *pasaižierei* un trīs personām, kuras devās reisā kopā ar *pasaižieri* saskaņā ar Regulas tiesību normām.

Aviokompānijai izmaksāt četrām personām kompensāciju 600,00 EUR katrai personai.

*Komisijas* lēmums ir labprātīgi izpildāms 30 dienu laikā no tā spēkā stāšanās dienas.  
*Komisijas* lēmumam ir ieteikuma raksturs, un tas nav apstrīdams vai pārsūdzams.

Komisijas priekšsēdētāja

A.Biksiniece